

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji 1) Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian, 2) Pengaruh promosi terhadap keputusan pembelian, 3) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada konsumen Kedai Friday Kopi Surabaya. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan data primer sebagai sumber data yang diperoleh dari hasil angket. Mengingat populasi dalam penelitian ini tidak terbatas, maka sampel yang diambil dengan menggunakan metode *accident sampling* pada Kedai Friday Kopi Surabaya dan berdasarkan kriteria yang telah ditentukan maka diperoleh sampel 100 responden. Metode analisis data yang digunakan analisis statistik deskriptif dan statistik inferensial menggunakan analisis regresi linier berganda dengan program SPSS (*Statistic Product and Service Solutions*) versi 24.0. Hasil uji asumsi klasik melalui uji normalitas, uji multikolonieritas, dan uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa, seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian telah memenuhi asumsi klasik tanpa adanya pelanggaran. Dari hasil uji kelayakan model melalui uji F dan R square menunjukkan bahwa model pada penelitian ini layak digunakan untuk analisis lebih lanjut. Hasil penelitian deskriptif menjelaskan bahwa kualitas produk, promosi, kualitas pelayanan dan keputusan pembelian dipersepsi oleh responden kategori baik. Dari hasil pengujian hipotesis yang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas produk, promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

kata kunci : Keputusan Pembelian, Kualitas Produk, Promosi dan Kualitas Pelayanan



ABSTRACT

This research aimed to examine 1) the effect of product quality on consumers' buying decision, 2) the effect of promotion on consumers' buying decision, 3) the effect of service quality on consumers' buying decision of Kedai Friday Kopi, Surabaya. The research was quantitative. While, the data were primary with questionnaires as its instrument. Moreover, based on unlimited populations, the data collection technique used accidental sampling at Kedai Friday Kopi, Surabaya. in line with, there were 100 respondents of consumer as sample. Furthermore, the data analysis technique used descriptive statistics which used multiple linear regression with SPSS (Statistic Product and Service Solution) 24.0. According to classical assumption test through normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test; it showed all variables fulfilled the classical assumption without violation. Meanwhile, due to proper model test through F-test and R-Square, it described the model was properly used for further analysis. Additionally, the research result concluded descriptively product quality, promotion, service quality and buying decision were considered good by respondents. In addition, from hypothesis test, it concluded product quality, promotion and service quality had significant effect on consumers' buying decision.

keywords: *Buying Decision, Product Quality, Promotion, Service Quality.*

